

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLOGIA PAULA SOUZA

ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL DE CIDADE TIRADENTES

**Ensino Médio com Habilitação Técnica Profissional em Recursos
Humanos**

Aline Vitória Lopes Guedes

Kamilly Cristina Marinho dos Santos

Maysa Alves dos Santos

Pietra Giovana Moreira da Silva

Sarah Olivares Martins

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL ENTRE AS RELAÇÕES
INTERPESSOAIS**

São Paulo

2021

Aline Vitória Lopes Guedes
Kamilyly Cristina Marinho dos Santos
Maysa Alves dos Santos
Pietra Giovana Moreira da Silva
Sarah Olivares Martins

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL ENTRE AS RELAÇÕES
INTERPESSOAIS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Recursos Humanos da Etec Cidade Tiradentes, orientado pelos professores Francisco de Assis Ferreira Lima e Mileide Lima dos Santos Chaves, como requisito parcial para obtenção do título técnico em Recursos Humanos.

São Paulo

2021

FOLHA DE APROVAÇÃO

Aline Vitória Lopes Guedes

Kamilly Cristina Marinho dos Santos

Pietra Giovana Moreira da Silva

Sarah Olivares Martins

Inteligência Emocional entre as Relações Interpessoais

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Ensino Médio com Habilitação Técnica (M-TEC) em 2021 da Etec de Cidade Tiradentes, como requisito para avaliação orientado pelo Prof. Francisco Lima como requisito parcial para obtenção do título de técnico em Recursos Humanos.

COMISSÃO JULGADORA

Professor: Lilian Rocha;

Instituição: Etec de Cidade Tiradentes;

Professor Orientador- Presidente da Banca Examinadora: Francisco Lima.

AGRADECIMENTOS

Gostaríamos de agradecer e dedicar este trabalho, às seguintes pessoas: Primeiramente aos Professores: Mileide Lima e Francisco de Assis pela ajuda e orientação durante todo o ano.

Aos nossos familiares e amigos por todo incentivo e compreensão, com a nossa ausência durante a realização deste trabalho. E as integrantes desse grupo, pelo empenho e força de vontade.

RESUMO

Esse trabalho tem como objetivo capacitar os indivíduos para que consigam administrar as próprias emoções e respeitar as dos demais colaboradores no ambiente profissional. A inteligência emocional desenvolve diversos aspectos positivos para as pessoas, em outras palavras melhora autoconfiança, comunicação e a autoestima. Na metodologia usamos duas fronteiras, a primeira envolve a pesquisa bibliográfica, devido as características do trabalho que é imprescindível, a finalidade é dar um motivo mais consistente. Ira mostrar de forma específica como as pessoas lidam com as próprias emoções no local de trabalho. A segunda engloba uma pesquisa quali e quantitativa, esse modelo de pesquisa “explica as informações quantitativas por meio da observação das palavras dos sujeitos (semântica), por meio de símbolos digitais e dados qualitativos”. (KNECHTEL, 2014, p. 106). Como sugestão de plano de ação para a empresa ajudar os colaboradores a adquirirem inteligência emocional, podem ser criados programas para desenvolver competências comportamentais dos funcionários, assim, dando apoio psicológico para eles. É importante avaliar o clima organizacional, ele precisa ser bom, e a relação entre os líderes e os liderados precisa ser saudável e construtiva. Lembrando que é de suma importância reconhecer o empenho de seus funcionários. Esse reconhecimento pode ser feito através de feedbacks, bônus, premiações e umas boa forma é perguntar para os funcionários como eles gostariam de serem reconhecidos. Adquirir inteligência emocional é significativo tanto para o crescimento pessoal quanto para o profissional.

ABSTRACT

This work aims to empower individuals so that they can manage their own emotions and respect those of other employees in the professional environment. Emotional intelligence develops several positive aspects for people, in other words improves self-confidence, communication and self-esteem. As a methodology we use two frontiers, the first involves bibliographic research, due to the characteristics of the work that is impossible, the purpose is to give a more consistent reason. It will show in a specific way how people deal with their own emotions in the workplace. The second encompasses a quali and quantitative research, this research model " explains the quantitative information through the observation of the subjects' words (samantica), through digital symbols and qualitative data". (KNECHTEL, 2014, p. 106). As an action plan for the company helps employees acquire emotional intelligence, they can be created to.

Sumário

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 Problema.....	9
1.2 Objetivo Geral	9
1.3 Objetivo Específico	9
1.4 Justificativa	10
1.5 Hipóteses	10
2 REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1 Conceito de inteligência emocional	11
2.2 Concepção de emoção.....	11
2.2.1 Importância da capacidade de entendimento das emoções	12
2.2.2 Autoconhecimento	12
2.2.3 Autocontrole.....	13
2.2.4 Inteligência emocional na conduta ética dos indivíduos	14
2.3 A importância da inteligência emocional nas organizações	14
2.3.1 Como integrar a inteligência emocional e sua forma de trabalhar	15
2.3.1.1 Conheça suas próprias emoções.....	15
2.3.1.2 Gerencie suas próprias emoções	15
2.3.1.3 Pratique a empatia	16
2.3.1.4 Aprenda a receber críticas.....	16
2.3.1.5 Aprenda a lidar com conflitos.....	16
2.3.1.6 Saiba o que mais te estressa.....	16
2.3.2 Inteligência emocional e a satisfação no trabalho.....	18
2.3.2.1 Autonomia, propósito e aperfeiçoamento	19
2.3.2.2 Bons relacionamentos interpessoais	19
2.3.2.3 Ser feliz dentro e fora da empresa.....	19
2.3.2.4 Taxa de rotatividade	20
2.3.2.5 Produtividade	20
2.3.2.6 Engajamento.....	20
2.3.2.7 Estímulo à capacitação	20
2.3.2.8 Comunicação no trabalho	20
2.3.2.9 Permita-se delegar.....	21
2.3.2.10 Cultivando colaboradores	21
2.3.2.11 Respeito pelos Colaboradores.....	21
2.3.4 Habilidades emocionais essenciais no ambiente corporativo	22

2.3.5	Influência emocional na vida dos colaboradores.....	23
2.3.6	Inteligência emocional e relações intrapessoal no trabalho	23
3	METODOLOGIA	25
4	ANÁLISE DE RESULTADOS	26
4.1	Questionário.....	26
4.2	Ações de melhoria	31
	CONSIDERAÇÕES FINAIS	32
	REFERÊNCIAS.....	33

1 INTRODUÇÃO

A inteligência emocional é um conceito da psicologia usado para designar a capacidade do ser humano de lidar com as emoções. Para administrar as emoções e conquistar a inteligência emocional é preciso haver equilíbrio entre as áreas presentes nos dois hemisférios do cérebro: o esquerdo e o direito. O hemisfério cerebral esquerdo comanda as tarefas analíticas e lógicas. Já o hemisfério cerebral direito é responsável pelas atividades emocionais. (univali; ead, 2020).

Por muito tempo o conceito de que somente o desenvolvimento da inteligência intelectual seria o suficiente para fazer do indivíduo um bom profissional permaneceu. Entretanto vários estudos comprovaram que somente tal habilidade não garante o sucesso para o indivíduo, se não vier acompanhada de características essenciais dentro de seu emocional, que hoje é uma característica muito valorizada dentro das empresas. O emocional desencadeia ações impulsivas, seja elas positivas ou negativas. Portanto é fundamental ter o domínio sobre seu emocional para agir com coerência.

Segundo Goleman (2007, p. 60), as pessoas que sabem administrar as suas emoções e reconhecer as do outro, têm mais chances de se sentirem satisfeitas e de perceberem se são mais eficientes em suas vidas, diferente das que não conseguem lidar com suas emoções. Essas acabam sofrendo uma batalha interna que acabam prejudicando a capacidade de se concentrar no trabalho.

1.1 Problema

Como a falta de habilidade de gerenciamento dos próprios sentimento e emoções prejudica a relação com outros indivíduos e o desempenho na empresa?

1.2 Objetivo Geral

Capacitar os indivíduos para que consigam administrar as próprias emoções e respeitar as dos demais colaboradores no âmbito profissional.

1.3 Objetivo Específico

1.3.1 Palestras de autoajuda, com ênfase no autoconhecimento;

1.3.2 Panfletagem sobre o assunto, no ambiente de trabalho;

1.3.3 Lives e posts nas redes sociais.

1.4 Justificativa

Esse tema foi escolhido porque a inteligência emocional desenvolve diversos aspectos positivos para as pessoas, ou seja, melhora a autoconfiança, comunicação e até mesmo a autoestima. Já dizia Daniel Goleman “O cérebro emocional responde a um evento com muito mais rapidez do que o cérebro racional”. Ter um controle emocional é essencial para manter uma boa postura profissional e pessoal.

E esse é um assunto de muita importância, pois grande parte das pessoas não fazem ideia do que é a Inteligência Emocional, e do quanto é significativo adquirir ela, tanto para o crescimento pessoal quanto profissional. Com isso, o nosso trabalho tem como objetivo mostrar os impactos que a falta da inteligência emocional faz nas pessoas e nas organizações em que elas trabalham.

1.5 Hipóteses

1.5.1 A falta de autoconhecimento é um fator que prejudica no desenvolvimento da inteligência emocional?

1.5.2 A inteligência emocional é algo completamente individual, essa inteligência traz impacto ao ambiente de trabalho?

1.5.3 Ao aprender a lidar com as emoções, torna-se um profissional com autocontrole suficiente para lidar com diversas situações no ambiente de trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Conceito de inteligência emocional

A inteligência emocional é usada para identificar as capacidades de inteligência e emoções. Para isso, é necessário encontrar o equilíbrio entre ambos os lados, para assim lidar com as próprias emoções e as de outros indivíduos. Uma das grandes vantagens da inteligência emocional é a capacidade da motivação e seguir em frente, mesmo diante de frustrações e dificuldades. Segundo Gilberto Vitor, a inteligência emocional está relacionada a habilidades, tais como, motivar a si mesmo e persistir mediante frustrações; controlar impulsos, canalizando emoções para situações apropriadas; praticar gratificação prorrogada; motivar pessoas, ajudando-as a liberarem seus melhores talentos, e conseguir seu engajamento aos objetivos de interesses comuns.

Ao desenvolver a inteligência emocional você adquire benefícios como, melhora da relação com colegas e líderes, equilíbrio emocional diante de situações estressantes e desafiadoras, mais poder de decisão, diminuição da ansiedade no trabalho, definição de metas mais inteligentes, foco e determinação no cumprimento dos objetivos, crescimento da produtividade, melhor administração do tempo e mais responsabilidade e comprometimento. E é assim que com todos esses benefícios que você consegue ser um excelente profissional.

Quando você consegue ter o controle de suas emoções você se torna uma pessoa equilibrada e consegue resolver seus problemas pessoas e profissionais de forma rápida e eficiente. O nosso emocional reflete muito no nosso dia a dia e ações do cotidiano, e quando não conseguimos ter um controle sobre ele podemos tomar atitudes prejudiciais para nós mesmos e para os outros indivíduos. Por esses motivos vemos quão importante é incluir essa prática em todas as áreas de nossas vidas, afinal quanto melhor a sua vida pessoal você também consegue um melhor desempenho profissional.

2.2 Concepção de emoção

Emoção é uma sensação que pode ser desencadeada por sentimentos ou acontecimentos, as emoções dão antecedência aos sentimentos. Existem incontáveis emoções, porém, várias teorias afirmam que temos emoções básicas, que são: raiva, medo, alegria e tristeza.

“Não somos responsáveis pelas emoções, mas sim do que fazemos com as emoções.” (Jorge Bucay).

2.2.1 Importância da capacidade de entendimento das emoções

Identificar e encarar as emoções de forma precisa e eficiente é de extrema importância para ter uma vida profissional e individual saudável, pois, além de ter conhecimento de tais sentimentos e saber o que fazer em momentos críticos também tornam pessoas mais maduras e cientes de que suas ações em momentos de tensos não resolvem problemas com eficiência.

Inteligência emocional é se conhecer, identificar gatilhos de sentimentos variados e aprender a enfrentar os próprios, adquirindo autocontrole, empatia, autoconsciência e motivação conseguindo fazer ótimos trabalhos não abalando objetivos.

“É importante compreender que a inteligência emocional não é o oposto de inteligência, não é o triunfo do coração sobre a cabeça, é a interseção de ambas”. David Caruso.

2.2.2 Autoconhecimento

Autoconhecimento significa “o conhecimento de um indivíduo sobre si mesmo”. É olhar para dentro de si próprio e reconhecer suas forças e suas fraquezas. Essas práticas fazem as pessoas controlarem seus sentimentos e emoções, sejam eles positivos ou não, e conseqüentemente controlar seus comportamentos.

Skinner, B.F “O autoconhecimento tem um valor especial para o próprio indivíduo. Uma pessoa que se ‘tornou consciente de si mesma’, por meio de perguntas que lhe foram feitas, está em melhor posição de prever e controlar seu próprio comportamento”.

Para realizarmos o ato de se autoconhecer é necessário quebrar alguns paradigmas que crescem conosco ao longo da vida. Janete Peres (Psicóloga) escreveu um artigo, que se fala de paradigmas, e segundo ela “Os paradigmas funcionam como hábitos e nos ajudam a resolver problemas do dia a dia, mas também funcionam como vícios, nos impedindo de ver novas oportunidades. Passamos a acreditar que a maneira habitual de realizar alguma tarefa, por exemplo, é a única maneira possível. Neste caso, os paradigmas tornam-se barreiras a nossa capacidade de aceitar e compreender as novas ideias ou novos produtos. Para que um paradigma seja realmente quebrado é necessário que algo seja superado e o novo seja

introduzido. É preciso questionar conceitos, regras, emoções, crenças e tudo isso deve começar individualmente para depois alcançar o coletivo”.

“Se você conhece a si mesmo não precisa temer o resultado de 100 batalhas. Se você se conhece, mas não conhece o inimigo, para cada vitória sofrerá também uma derrota. Se você não conhece nem o inimigo, nem a si mesmo, perderá todas as batalhas”. (Sun Tzu, Arte da Guerra).

Realizar o autoconhecimento pode parecer até um ato de egoísmo, mas na real, é o oposto disso, é olhar para si e trabalhar para ser um ser humano cada dia melhor, e com isso melhorar o convívio em grupo. É importante lembrar que o autoconhecimento é um ato contínuo, ao responder questões diárias, você entende melhor como se sente e pensa, assim conseguindo enxergar as coisas com clareza.

O autoconhecimento, como já dito, é uma peça-chave para o crescimento emocional. Afinal, saber quem nós somos, o que queremos, quais são nossos limites e quais são nossas qualidades, não pode ser uma coisa negativa. Passar por esse desenvolvimento ajuda o indivíduo no âmbito familiar, com o convívio em sociedade, além do relacionamento consigo mesmo. Esse processo nas empresas é muito vantajoso, além de aperfeiçoar a saúde mental dos colaboradores, ajuda a empresa com o crescimento. Afinal, os funcionários são o maior patrimônio das empresas. “A jornada do autoconhecimento tem início, mas jamais terá fim” (Janete Peres).

2.2.3 Autocontrole

O significado de autocontrole é “Capacidade de controlar ou de ter o domínio sobre seus próprios impulsos, emoções e paixões; controle sobre si mesmo”. O autocontrole é a sequência do autoconhecimento, pois só é possível gerenciar aquilo que conhecemos, ou seja, ocasião em que adquiri o autoconhecimento o próximo passo é o domínio do autocontrole.

Autocontrole é essencial, e ele pode ser usado em várias situações, e todos os aspectos da nossa vida, como a vida pessoal e profissional. Esse hábito faz com que os indivíduos consigam controlar seus impulsos, como por exemplo o gerenciamento da raiva em situações de grande estresse. Como William Shakespeare disse “Não posso escolher como me sinto, mas posso escolher o que fazer a respeito”. Em outras palavras, não podemos controlar as emoções que vão surgir em determinadas circunstâncias, mas podemos controlar as nossas respostas a elas. E autocontrole se trata exatamente disso, de como agimos e reagimos a certas situações.

Skinner, B.F. “Com frequência o indivíduo vem a controlar parte de seu próprio comportamento quando uma resposta tem consequências que provocam conflitos – quando leva tanto a reforço positivo quanto a negativo.” (p. 252)

Controlar nossos impulsos e ações gera muitos resultados positivos, as vezes deixar de ter algumas reações negativas ajudam tanto o próprio indivíduo quanto a sociedade em sua volta. O desajuste de se controlar pode trazer consequências futuras, inclusive essa pode ser a explicação de diversos problemas sociais, como, a violência, doenças, uso de drogas, preservação do meio ambiente, de nossas fontes de energia, entre outros. Segundo Epstein (1997): “O ensino de práticas de autocontrole serve a duas importantes funções para sociedade: criar cidadãos que cumpram seu potencial e assim estejam em posição de fazer grandes contribuições para o grupo, e dar à sociedade um mecanismo que irá assegurar que os indivíduos respeitem o interesse do grupo a longo prazo” (P.563).

2.2.4 Inteligência emocional na conduta ética dos indivíduos

Em momentos difíceis ou críticos costumamos ter uma perturbação emocional que pode nos levar a fazer coisas que denegrada a nossa moral e ética, a inteligência emocional ajuda a dirigir essa perturbação e sentimentos ao sentido correto para manter nossos princípios. A razão e a emoção sempre se mantêm unidas e de uma forma geral os indivíduos com uma boa inteligência emocional se consideram mais éticos que outros pois se desenvolvem em condutas antiéticas, mudando e evoluindo como pessoa e profissional.

2.3 A importância da inteligência emocional nas organizações

O ambiente corporativo afeta os sentimentos e emoções dos funcionários em diferentes períodos. Viver com colegas, ter contato com público, trabalhar sob pressão etc. pode causar raiva, tristeza, ansiedade e mais sentimentos na vida diária dele. É natural que esses sentimentos apareçam em determinados momentos da vida de qualquer pessoa, mas o funcionário deve controlá-los. A IE no ambiente corporativo é necessária para que a convivência da equipe seja harmoniosa e o resultado não seja prejudicado.

Em um ambiente profissional, a inteligência emocional pode ser muito útil na comunicação e na relação entre os colegas. Portanto, a resolução de conflitos, liderança, comunicação e o relacionamento interpessoais são habilidades essenciais

que são necessárias mais do que nunca e podem influenciar fortemente o desempenho da equipe.

Baseado em Weisinger (2001), é que a IE tem como seu principal objetivo na organização, reduzir o estresse, melhorar a satisfação, eficiência e melhorar a competitividade de sua empresa, reunindo pessoas. A inteligência emocional acaba gerando nas pessoas uma melhor qualidade de vida dentro da empresa, onde todos passem a se relacionar de maneira mais agradável, evitando conflitos interpessoais, de forma que todos foquem nos objetivos da empresa.

Nos dias de hoje a IE tem se tornado indispensável para um bom planejamento das atividades da empresa, principalmente no que se refere a liderança, a gestão e a organização, pois é através destes conceitos que o profissional consegue alavancar seu progresso, onde ele passa a compreender a si e ao outro de uma forma mais empática. “As emoções podem alavancar à vontade, agindo assim como motivadoras para um desempenho melhor” (ROBBINS, 2005, p. 97);

2.3.1 Como integrar a inteligência emocional e sua forma de trabalhar

Depois de compreender a importância da inteligência emocional na empresa, veremos agora como o funcionário pode desenvolvê-la em si próprio.

2.3.1.1 Conheça suas próprias emoções

Em primeiro lugar, todos dentro da empresa devem trabalhar mais para compreender e controlar suas emoções. Sempre que você ficar um pouco nervoso ou tiver um sentimento mais profundo, é importante tentar encontrar a origem desse sentimento e desenvolver o autocontrole. Diante do momento em que você conhece a origem de suas emoções, sabendo o que te deixa mais nervoso, triste ou desmotivado, você pode encontrar maneiras de cultivar esse autocontrole. Sua maneira de aliviar o estresse pode ser conversar com alguém em que confie, fazer uma pausa para um lanche etc. Pode ser necessário tentar algumas vezes até encontrar o método mais adequado para você.

2.3.1.2 Gerencie suas próprias emoções

O processamento de suas emoções reflete diretamente suas interações com conhecidos e seus resultados, por isso é preciso ir além de acatar e controlar as emoções, elas devem ser processadas. Elas podem aparecer com frequência, por isso é necessário investigar a origem desses sentimentos para entendimento do que

isso produziu em você e em sua reação. Podendo ser uma excelente ideia procurar apoio psicológico profissional.

2.3.1.3 Pratique a empatia

Segundo o dicionário empatia é a aptidão de projetar a personalidade de alguém num objeto, de maneira que este pareça como que impregnado dela.

A empatia é essencial em um ambiente de trabalho, pois é importante ser capaz de englobar como se sentem em várias situações a partir da visão dos outros. É preciso prestar atenção às pistas verbais e não verbais, que podem conter informações valiosas sobre os sentimentos das pessoas ao seu redor. Antes de julgar ou criticar, tente entender onde o indivíduo está e por qual motivo se comporta de determinada maneira. Lembre-se sempre de que todos enfrentam situações que você nem mesmo imagina, todos têm seus próprios problemas, portanto, uma atitude empática é fundamental para construir conexões genuínas e de confiança, tornando mais fácil o convívio entre todos na empresa.

2.3.1.4 Aprenda a receber críticas

Para quem quer melhorar sua inteligência emocional, um dos pontos importantes é saber aceitar críticas. O importante é não o tratar como indivíduo, sentir-se ofendido ou se colocar na defensiva. Reserve um momento para entender de onde vêm as críticas, como elas comovem os outros e a você mesmo e como resolver problemas construtivos.

2.3.1.5 Aprenda a lidar com conflitos

Nossa reação mais costumeira em situações de conflito é permitir que as emoções falem mais alto, e a raiva é uma das emoções mais comuns de deixarmos tomar conta nos nessas situações. Para evitar reações descontroladas no ambiente de trabalho, é importante manter a calma nesses momentos de estresse, não falar ou agir impulsivamente e sempre optar por deixar a poeira abaixar e todos se acamarem antes de tomar qualquer decisão.

As pessoas quem tem alta inteligência emocional sabem quem em situações de conflito o foco deve ser em resolver o problema não piorar.

2.3.1.6 Saiba o que mais te estressa

Qual a coisa que mais te estressa no trabalho?

Depois de responder essa pergunta fica mais fácil entender como superar esses obstáculos. Tente entender também a maneira como você vê seus objetivos: não deixe que eles o dominem. Entenda o quais são eles e se prepare para encarar as dificuldades.

Vimos como o funcionário pode desenvolver a inteligência emocional em si mesmo, mais como a empresa pode ajudar o funcionário nesse processo?

Existem vários métodos que a empresa pode implementar para ajudar os funcionários a desenvolver a inteligência emocional, e alguns deles são:

2.3.1.6.1 Treinamento

Hoje existem vários treinamentos que são especializados em inteligência emocional, e a empresa pode oferecer esses treinamentos para seus funcionários, sendo um ótimo caminho para eles começarem a desenvolver atitudes positivas dentro da empresa.

O conteúdo estruturado entregue por especialistas sempre ajuda a resolver conflitos comuns do dia a dia e melhorar o ambiente interno da empresa. As mudanças internas sempre afetam as mudanças externas. Portanto, o treinamento corporativo da IE pode afetar, e muito, as vendas.

3.1.6.2 Feedbacks regulares

Uma política de feedback clara e bem desenvolvida é uma característica de uma empresa que possui IE. A crítica construtiva é fundamental para que os colaboradores se sintam mais valorizados pela empresa. Ao ouvir as opiniões dos líderes de forma respeitosa, saber quais foram seus erros e acertos cometidos em certas etapas do trabalho, e os funcionários terão oportunidade de trabalhar mais o seu autoconhecimento, autocrítica e a automotivação, podendo assim trabalhar de forma mais eficaz.

2.3.1.6.3 Team Building

Este método pode melhorar a interação social do grupo de funcionários. Recomenda-se que em relação a comunicação interpessoal e resolução de hostilidades, além de ajudar no melhoramento nas habilidades, também melhore a forma de execução das tarefas. Não se esqueça de que melhorar as relações interpessoais está sempre relacionado a melhorar o desempenho da tarefa. O

acréscimo da equipe é usado para resolver problemas da equipe ou melhorar as operações da equipe. Em geral, seus benefícios superam os custos.

Basicamente, realize atividades interessantes em um ambiente descontraído para fortalecer as conexões, permitir que os funcionários entendam os pontos fortes e fracos de seus colegas e ajudá-los a se desenvolver, o que é benéfico para o coletivo.

2.3.1.6.4 Auxílio especializado

Trabalhar com consultores organizacionais e palestrantes motivacionais é outra ferramenta muito útil que pode aumentar a inteligência emocional da equipe e aumentar o reconhecimento da empresa no mercado. Os gerentes nem sempre são capazes de identificar crises internas, portanto, uma ajuda especial é sempre bem-vinda. Empresas e líderes que se preocupam com o bem-estar de seus funcionários ganham mais publicidade e reconhecimento. Contar com consultores externos é o mais adequado para o desenvolvimento empresarial. A consulta externa é uma ocasião para fornecer novas perspectivas sobre possíveis problemas e conflitos.

Além disso, investir em consultores externos pode ajudar a promover a inovação da empresa.

Essas são apenas algumas formas de integrar a inteligência emocional dentro das empresas, existem outras formas também de ajudar o funcionário a desenvolver ela como por exemplo: meditação e yoga, psicoterapia e testes de individualidade.

2.3.2 Inteligência emocional e a satisfação no trabalho

Para muitos, a satisfação no trabalho pode ser difícil de alcançar. Pois, para eles, a satisfação está relacionada a outros fatores, que vão além dos benefícios e da remuneração. Alguns pesquisadores e acadêmicos aprenderam que a satisfação no trabalho está relacionada às expectativas e à realidade vivenciada pelos funcionários no ambiente de trabalho.

O aspecto relacionado à satisfação no trabalho é a natureza Diferente, há argumentos para apoiar a existência de um conceito Unidimensional ou uma estrutura composta de vários fatores. Locke (1976) define a satisfação no trabalho como um estado emocional agradável ou Positivo, de trabalho. Baseado nessa definição de Locke, Martins (1984) apontou que as pessoas usam sua bagagem de crenças e valores pessoais para avaliar seu trabalho. Esta avaliação é válida em um estado

emocional, agradável, produzindo sensação de satisfação ou em um estado Desagradável, causando insatisfação. Portanto, a satisfação no trabalho é um dos Variáveis de natureza emocional são transformadas no processo psicológico de avaliação da experiência de trabalho. Definido por Locke (1969, p. 314-316).

A satisfação no trabalho é o estado emocional agradável resultante da avaliação do próprio trabalho como realizador ou facilitador da realização dos seus valores de trabalho. Insatisfação no trabalho é o Estado emocional desagradável resultante da avaliação do próprio trabalho como frustrante ou bloqueador da realização dos seus valores de trabalho ou como ocasionador de desvalores.

Com isso conclui-se que a satisfação no trabalho pode ser entendida como a comoção de uma pessoa quando engajada em atividades profissionais. No entanto, esse sentimento pode depender de muitos fatores. Portanto, a satisfação no trabalho será afetada pelo meio ambiente e pelo clima organizacional, pela segurança oferecida pela empresa aos funcionários, pela higiene do local de trabalho, pelos estilos de gestão e pela cultura dos funcionários. Entre outros fatores, a satisfação no trabalho também pode se referir ao estado emocional em que a pessoa se encontra relacionada aos resultados de suas atividades. Por isso ter prazer de fazer o que faz se transforma em satisfação. Depois de entendido o que é a satisfação no ambiente de trabalho. O que causa essa satisfação?

Muitos aspectos causam satisfação no trabalho, algumas delas são:

2.3.2.1 Autonomia, proposito e aperfeiçoamento

O funcionário se sente mais satisfeito se tiver autonomia em sua atividade, tiver um proposito dentro da empresa, e aperfeiçoamento para alcançar os objetivos.

2.3.2.2 Bons relacionamentos interpessoais

Ter bom relacionamento entre os colegas torna o ambiente mais agradável além dos funcionários desenvolverem melhor suas tarefas.

2.3.2.3 Ser feliz dentro e fora da empresa

Pois a vida pessoal do funcionário reflete diretamente no seu comportamento dentro da empresa, por isso é importante o funcionário estar bem de saúde e manter uma qualidade de vida.

Esses são apenas alguns fatores que geram a satisfação do funcionário na empresa. Mais como um funcionário satisfeito pode mudar na empresa?

Bom o capital humano é o recurso valioso da empresa. Portanto, para fortalecer certos aspectos da organização, é importante que a empresa se concentre em fazer os funcionários felizes. Alguns exemplos da importância de ter um funcionário satisfeito são:

2.3.2.4 Taxa de rotatividade

Os profissionais que estão satisfeitos com o seu trabalho geralmente não têm motivos para pedir a saída da empresa. Com isso, os tempos de giro são menores e o custo dessa taxa é reduzido.

2.3.2.5 Produtividade

Os colaboradores satisfeitos com as suas atividades na empresa tendem a trabalhar corretamente, aumentando a produtividade e, conseqüentemente, apresentando melhores resultados.

2.3.2.6 Engajamento

Quando os funcionários percebem que a empresa se preocupa e valoriza os funcionários, muitas pessoas irão apoiar a empresa e se dedicar mais ao seu trabalho. Além disso, preocupam-se em compartilhar e envolver toda a equipe para o alcance dos resultados.

Alguns funcionários precisam que seus gerentes os incentivem a estar satisfeitos com seu trabalho todos os dias. Nesse momento, o líder desempenha um papel importante no desenvolvimento de sua equipe. Algumas formas de gerar essa satisfação são:

2.3.2.7 Estímulo à capacitação

Para deixar os colaboradores felizes, é necessário estimulá-los a buscar experiências relevantes. Por isso, é importante criar programas de treinamento dentro do ambiente de trabalho ou cooperar com os custos de cursos, treinamentos e palestras fora do ambiente de trabalho.

2.3.2.8 Comunicação no trabalho

A tarefa da empresa é informar e comunicar a seus funcionários suas metas, objetivos e a sua execução no trabalho. Dessa forma, os colaboradores ficarão mais satisfeitos porque sabem o que precisam melhorar e como seu trabalho contribui para o sucesso da empresa.

2.3.2.9 Permite-se delegar

Como muitos não possui senso de segurança, muitos gerentes assumem todas as responsabilidades e, por fim, ficam sobrecarregados com a tarefa. Portanto, é importante treinar as pessoas da equipe para desafiá-los e começar a delegar responsabilidades. Logo, quando um funcionário perceber que seu gerente confia em seu trabalho, ele se sentirá mais feliz.

2.3.2.10 Cultivando colaboradores

Quando um colaborador percebe que seu gestor é responsável por seus superiores, defende suas ideias e incentiva o desenvolvimento de seus talentos, ele se sente mais satisfeito com o ambiente de trabalho.

2.3.2.11 Respeito pelos Colaboradores

Quando a empresa respeita os colaboradores, age com educação e atende às suas necessidades, o ambiente se torna mais descontraído e agradável. Com isso, os colaboradores se sentem mais confortáveis e satisfeitos na realização das atividades.

Por fim é preciso entender que empresa e funcionário devem caminhar juntos para chegar ao objetivo comum, a empresa não pode fazer com que o funcionário fique satisfeito se ele mesmo não se sente feliz naquele ambiente.

2.3.3 Como gerenciar as emoções no ambiente de trabalho

As emoções são reações orgânicas aos acontecimentos da vida, envolvendo o físico e o psicológico. Com isso já se vê como é necessário que exista um equilíbrio, pois as emoções são responsáveis por tomadas de decisão rápidas. Por isso gerenciar as emoções é fundamental para ter uma vida mais harmoniosa, tanto no meio profissional quanto o pessoal.

Quando não conseguimos gerenciar as nossas emoções, as nossas atitudes podem nos prejudicar a todo momento. Além disso, o desgaste emocional pode gerar desgaste físico, assim dificultando as tarefas e carga horária do dia a dia. Quando o cansaço físico começa a tomar conta, o mental também pode aparecer logo em seguida, pois quando o ser humano está cansado ele tende a ficar mais irritado, nervoso, o que pode desencadear situações desarmoniosas no ambiente de trabalho.

Weisinger (2001) diz que nossos sentimentos são responsáveis por uma parte muito importante no nosso desempenho no trabalho e, conseguir usá-los de forma inteligente, de modo que as nossas emoções trabalhem a nosso favor, fará com que consigamos

melhorar nosso desempenho como profissional. Para conseguir isso é preciso desenvolver e ampliar a Inteligência Emocional através do autoconhecimento.

Para conseguir gerenciar suas emoções é importante que você assuma as responsabilidades, afinal não podemos controlar as nossas emoções, mas podemos sim torná-las mais positivas. Seja sempre claro e direto sobre uma determinada situação, se você estiver com problemas com algum outro funcionário é importante que você converse de forma harmoniosa e que deixem as coisas completamente esclarecidas. Além disso, é preciso entender que cada pessoa é de um jeito, cada uma delas foi criada de formas diferentes, culturas diferentes e crenças diferentes, então é necessário que você saiba respeitá-las.

Hoje em dia podemos ver como é importante que além de nossa formação e conhecimento técnico, tenhamos também uma consciência em relação aos nossos sentimentos, para que possamos lidar com os imprevistos e desafios diários a que estamos sujeitos diariamente como profissionais, pois desta forma, será possível potencializar o melhor resultado no ambiente de trabalho.

2.3.4 Habilidades emocionais essenciais no ambiente corporativo

As emoções positivas contribuem para o desempenho de um indivíduo na organização, enquanto as emoções negativas são aspectos que podem levar à patologia clínica. Fatores que antes eram importantes como QI agora se concentram em qualidades como iniciativa e empatia, adaptabilidade e persuasão.

Pessoas com exercícios emocionais bem desenvolvidos são mais propensas a se sentir satisfeitas e eficientes na vida e a dominar os hábitos psicológicos e cultivar a produtividade; aqueles que não conseguem controlar suas vidas emocionais tem lutas internas que destroem o foco no trabalho.

As pessoas empáticas estão mais sintonizadas com os sutis sinais do mundo externo que indicam o que os outros precisam ou o que querem. Isso as torna bons profissionais no campo assistencial, no ensino, vendas e administração. (GOLEMAN, 2007, p. 66).

Profissionais com empatia, controle emocional, automotivação, foco e planejamento são capazes de manter o equilíbrio em situações de instabilidade, essas habilidades são essenciais no ambiente corporativo. A inteligência emocional fará diferença na vida dos profissionais, obtendo assim posições mais iluminadas, justas e equilibradas, portanto, o clima organizacional é sempre agradável e propício ao seu trabalho, o que exige bom desempenho.

2.3.5 Influência emocional na vida dos colaboradores

Pessoas com alta inteligência emocional pode reconhecer e controlar facilmente suas emoções. Profissionais com essa qualidade têm vantagens em outras áreas, pois podem se impulsionar e seguir em frente, mesmo diante de contratemplos e decepções. Com o equilíbrio emocional entre os funcionários, as empresas tendem a se desenvolver no ambiente de trabalho e nas questões de produtividade e lucratividade.

A busca constante por um ambiente humano é um dos centrais desafios enfrentados pelas organizações. A organização atual percebe a importância de ter um funcionário dedicado, espontâneo, satisfeito e motivado. Esses fatores ajudam a criar uma atmosfera de confiança e respeito mútuo, na qual as pessoas tendem a aumentar suas contribuições e a produtividade.

Inteligência Emocional é a capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir num objetivo apesar dos percalços; de controlar impulsos e saber aguardar pela satisfação dos seus desejos; de se manter em bom estado de espírito e de impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar; de ser empático e autoconfiante (GOLEMAN, 2007, p. 58).

Sem motivação, a execução de qualquer tarefa ficará comprometida e mais difícil, seja no ambiente profissional ou pessoal. O que proporciona maior motivação não só para os colaboradores, mas também para todos é a inteligência emocional. Através da mobilização dos compromissos pessoais e o fornecimento de bem-estar aos funcionários para realização de suas tarefas na organização para atingir metas. Este conjunto de ações da empresa envolve o diagnóstico e implementação de melhorias gerenciais, técnicas e estruturais e inovações no ambiente de trabalho, visando proporcionar condições suficientes para o desenvolvimento humano durante a execução do trabalho.

2.3.6 Inteligência emocional e relações intrapessoal no trabalho

A inteligência emocional é um dos fatores de sucesso, não só em nossa vida pessoal, mas também em nossa vida profissional. A inteligência emocional está relacionada às escolhas de carreira, relacionamento interpessoal no cotidiano de trabalho, resolução de confrontos, saber ouvir, entender corretamente e obter os resultados esperados. Controlar as emoções é um fator importante no

desenvolvimento pessoal como líder e na melhoria da comunicação, relacionamento interpessoal, tornando o ambiente de trabalho mais atraente, saudável e produtivo.

Os parâmetros do mercado de trabalho estão mudando. Estamos sendo avaliados por novos critérios. Já não importa o quanto somos inteligentes, nem a nossa formação ou nosso grau de especialização, mas também a maneira como lidamos com nós mesmos e com os outros. Este é o critério de avaliação que, cada vez mais, vem sendo utilizado para se decidir quem será contratado ou quem não será, quem será dispensado ou mantido na empresa, quem ficará para trás e quem será promovido. (GOLEMAN, 1999, p. 15).

As emoções afetadas dos seres humanos são consideradas uma parte importante do ambiente de trabalho. Eles têm a mesma eficácia de aceitação que pensamentos e conhecimentos técnicos e podem fazer melhor uso dos recursos humanos. Suas atitudes, crenças e estados emocionais desencadearão reações que afetam o ambiente de trabalho. O sucesso ou o fracasso da empresa.

É necessário compreender a importância da inteligência emocional na liderança e sua relação com a melhoria da comunicação interpessoal dentro da organização, e determinar como a inteligência emocional pode melhorar as relações interpessoais. Compreender os mecanismos relacionados ao estresse e como eles afetam as emoções. O autocontrole pode ser usado para ajudar a tomar melhores decisões, reduzir a impulsividade e, assim, reduzir a agressividade. Portanto, é possível evitar uma série de conflitos causados por decisões precipitadas e precipitadas definidas em momentos de intensa tensão emocional no ambiente de trabalho.

3 METODOLOGIA

Para a realização deste trabalho, utilizamos duas fronteiras metodológicas para atingir o objetivo proposto. O primeiro método envolve a pesquisa bibliográfica, devido às características do trabalho é imprescindível, a finalidade é dar um motivo mais consistente. E irá mostrar de forma específica como as pessoas lidam com as emoções no local de trabalho.

Tanto a pesquisa qualitativa quanto a quantitativa englobam as perspectivas pessoais: primeiro é necessário considerar a proximidade do objeto, por exemplo, por meio de entrevistas; em segundo lugar, essa proximidade é medida por materiais e métodos empíricos (KNECHTEL, 2014). A pesquisa qualitativa está mais relacionada à natureza e descrição do objeto do que à sua quantificação, ou seja, refere-se à dimensão da intensidade, não enfatiza a extensão e dá mais atenção à qualidade, ao melhor, do que a quantidade, o maior.

Nesse sentido, segundo Knechtel (2014), a pesquisa qualitativa é complexa, permitindo diversidade e flexibilidade, englobando diversas tendências sustentadas por raízes filosóficas. Quando um pesquisador está interessado em aplicações específicas de técnicas de medição e avaliação ou mesmo na introdução de variáveis, ele se voltará para a pesquisa quantitativa. E se quiser observar o fenômeno e buscar uma compreensão completa e abrangente dele, os pesquisadores se voltarão para a pesquisa qualitativa.

O modelo de pesquisa qualitativa e quantitativa “explica as informações quantitativas por meio da observação, interação participativa e interpretação das palavras dos sujeitos (semântica), por meio de símbolos digitais e dados qualitativos” (KNECHTEL, 2014, p. 106).

4 ANÁLISE DE RESULTADOS

A investigação central desta pesquisa é verificar como a influência das emoções afeta o clima organizacional, como o clima afeta o comportamento das pessoas e seu impacto e consequências na produtividade e nos resultados organizacionais.

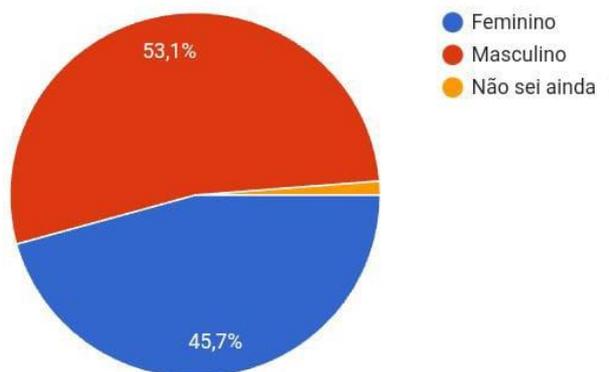
Nesse sentido, a análise das pesquisas por questionário e dos dados coletados será apresentada a seguir, e os resultados serão exibidos graficamente.

4.1 Questionário

1) Divisão de Gênero:

A maioria predominante dos entrevistados é do sexo masculino correspondendo 53% da pesquisa.

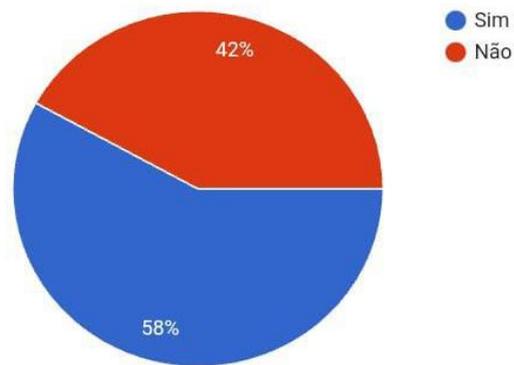
81 respostas



2) Em situações de conflitos no ambiente de laboral, você se sente ansioso?

Em situações de conflitos no ambiente laboral 57,8% dos entrevistados se sentem ansiosos, e 42,2% não se sentem ansiosos.

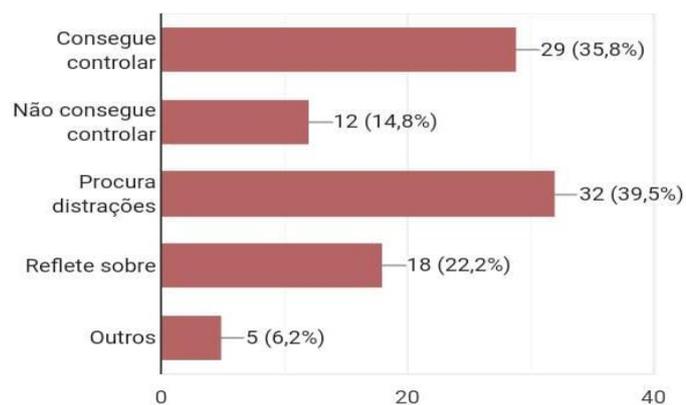
81 respostas



3) Como você lida com a ansiedade?

36,1% conseguem controlar a ansiedade, 14,5% não conseguem controlar, 39,8% procuram distrações, 22,9% refletem sobre e 6% de outras formas.

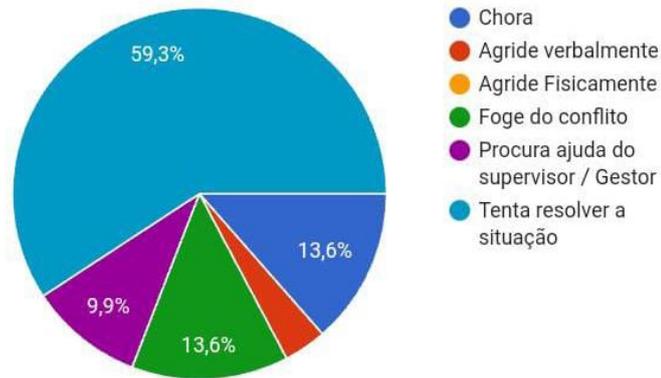
81 respostas



4) Em situações de conflito laboral, você:

Em situações de conflito laboral 60,2% tentam resolver, 13,3% fogem do conflito, 13,3% choram e 9,6% procuram ajuda do supervisor/gestor.

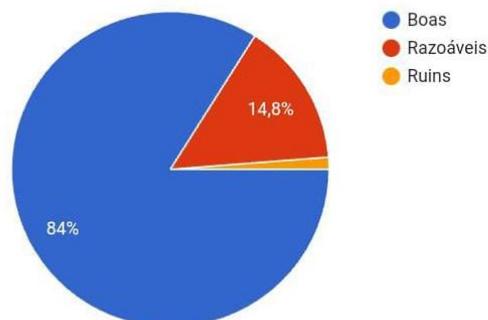
81 respostas



5) Suas relações interpessoais no trabalho, são:

As relações interpessoais de 84,3% dos entrevistados no trabalho são boas, e 14,5% são razoáveis.

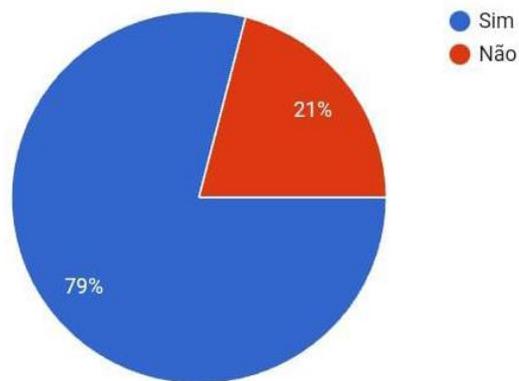
81 respostas



6) Você tem facilidade de se relacionar com pessoas fora do seu nicho de amizade?

79,5% dos entrevistados têm facilidade de se relacionar com pessoas fora do seu nicho de amizade, já 20,5% não.

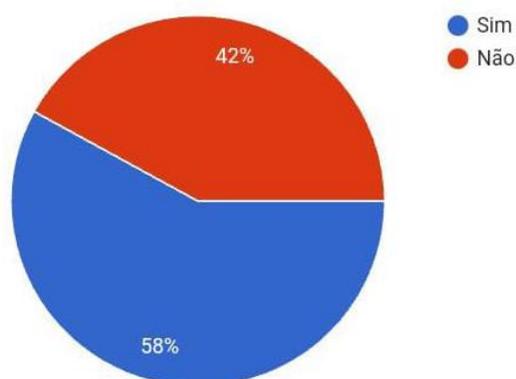
81 respostas



7) Você sente vontade e motivação para trabalhar todos os dias?

57,8% dos entrevistados sentem vontade e motivação para trabalhar todos os dias, e 42,2% não.

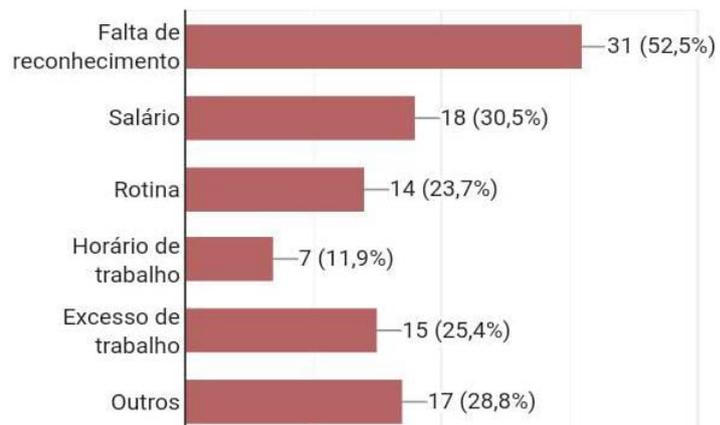
81 respostas



8) Se não, o que te faz se sentir desmotivado?

Os entrevistados se sentem desmotivados por falta de reconhecimento que afetam 52,5%, o salário afeta 30,5%, a rotina afeta 23,7%, o horário de trabalho afeta 11,9%, o excesso de trabalho afeta 25,4% e outros motivos são 28,8% da pesquisa.

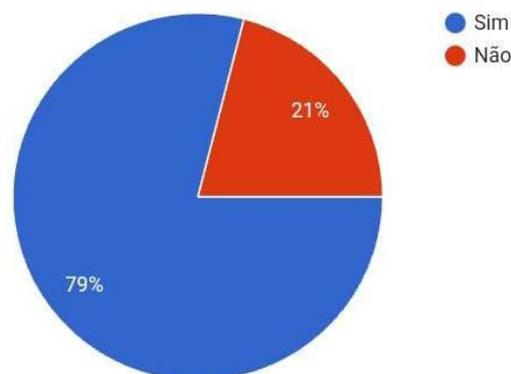
59 respostas



9) Você consegue reconhecer suas próprias emoções no instante em que elas acontecem?

79,5% dos entrevistados conseguem reconhecer as próprias emoções no instante que elas acontecem, e 20,5% não conseguem.

81 respostas



4.2 Ações de melhoria

A partir dos resultados da nossa pesquisa, vamos dar algumas sugestões de como ajudar os colaboradores a adquirirem inteligência emocional, assim conseguindo administrar as próprias emoções e respeitar as dos demais colaboradores.

A primeira coisa a se fazer é avaliar o clima organizacional, ele precisa ser bom, e a relação entre os líderes e os liderados precisa ser construtiva e saudável. Na nossa pesquisa 52,5% dos entrevistados responderam que não sentem vontade de trabalhar por falta de reconhecimento por parte da empresa, por isso é sempre importante reconhecer o empenho dos seus funcionários. E esse reconhecimento pode ser feito através de feedbacks, bônus, premiações, também é uma boa forma perguntar para os colaboradores como eles gostariam de ser reconhecidos.

Também é necessário a criação de programas para desenvolver as competências comportamentais dos funcionários, assim, dando apoio psicológico para eles. Nesses programas, costumam ter as seguintes fases: um diagnóstico da situação, avaliando os níveis de ansiedade, depressão e estresse; aplicar ferramentas de autoconhecimento; Palestras para conscientização de cada um dos pilares da inteligência emocional; fornecer atendimento psicológico para os colaboradores participantes do programa; e por fim um relatório para comparar o diagnóstico da situação inicial x diagnóstico da situação final.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pela observação dos aspectos analisados, um ambiente de trabalho positivo pode afetar diretamente o desempenho da empresa, o desenvolvimento do trabalho dos funcionários e a produtividade da empresa. Um bom relacionamento entre os membros da organização é essencial para a existência de um ambiente de trabalho positivo. Por esse motivo, as emoções são extremamente importantes para lidar com todos os aspectos da vida de qualquer pessoa, e dominar as emoções é ainda mais importante. É aqui que a inteligência emocional se torna relevante. É a capacidade de saber como lidar com as emoções de uma forma que não o afete negativamente.

Diante dos resultados obtidos, pode-se observar que a verdadeira inteligência advém da combinação de fatores que compõem as habilidades técnicas e as habilidades emocionais. Assim como habilidades técnicas podem ser adquiridas, habilidades emocionais também podem ser adquiridas por pessoas que têm esse desejo. Conhecer a si mesmo e compreender sua própria resposta a cada situação é o primeiro passo, controlando suas emoções e, por fim, desenvolvendo empatia.

A presente monografia, mostra que indivíduos que se preocupam com a carreira muitas vezes buscam dominar ferramentas conhecidas para se destacar da concorrência, renovar-se e até desenvolver vantagens competitivas. Ao analisar cada uma dessas ferramentas, como marketing pessoal, liderança, comunicação, iniciativa e ética, verifica-se que todas estão intimamente relacionadas à inteligência emocional, que tem se mostrado a base para o amplo desenvolvimento dessas habilidades.

Em suma, pelos dados coletados por meio de pesquisas bibliográficas e levantamentos através de formulários, o presente trabalho atingiu o objetivo, mas a conclusão é que a pesquisa não terminou aqui, e ainda há muito a ser explorado. Levando em consideração esses fatores, espera-se que possa contribuir para quem deseja melhorar sua vida profissional e desempenho empresarial, e utilizar a inteligência emocional como uma poderosa aliada para o alcance desses objetivos.

REFERÊNCIAS

Dicionário online Dicio. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/autocontrole/>

Acesso em 21/03/2021

Fonte: FIA- Fundação Instituto de Administração. Autocontrole: o que é, como desenvolver e técnicas de mindfulness. Publicado em: 3 de abril de 2020, 17:00. Disponível em: <https://fia.com.br/blog/autocontrole/> Acesso em: 21/03/2021

Autor: MARQUES, José Roberto. AUTOCONTROLE: COMO DESENVOLVER ESSA HABILIDADE. Publicado em: 21 de agosto de 2020. Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/autocontrole-como-> Acesso em: 21/03/2021

Autor: MARQUES, José Roberto. AUTOCONTROLE: COMO DESENVOLVER ESSA HABILIDADE. Publicado em 21/08/20. Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/autocontrole-como-desenvolveressa-habilidade/> Acesso em: 21/03/2021

Autor: RODRIGUES, Gabriel. Afinal, o que a análise do comportamento tem a falar sobre autocontrole? Publicado em: Ter, 27/08/2019, Às 08h58 AM. Disponível em: <https://comportese.com/2019/08/27/afinal-o-que-a-analise-do-comportamento-tem-a-falarsobre-autocontrole> Acesso em: 26/03/2021

Autor: RIOS, Lucile Bernardo. A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO. Ano: 2014. CENTRO DE ENSINO SUPERIOR DO CEARÁ FACULDADE CEARENSE. CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS.

Disponível em:

<https://www.faculdadescearenses.edu.br/biblioteca/TCC/ADM/A%20INTELIGENCIA>

Acesso em 07/04/2021

Por EAD UNIVALI. O que é inteligência emocional. Publicado em: 23, outubro 2020. Disponível em: <https://ead.univali.br/blog/o-que-e-inteligencia-emocional> Acesso em: 09/04/2021

Autor: MULLER, Josiane. INTELIGENCIA EMOCIONAL: EQUILIBRIO COMPORTAMENTAL disponível

em:<https://meuartigo.brasilecola.uol.com.br/psicologia/inteligencia-emocional-equilibrio-comportamental.htm>. Acesso em: 10/04/2021

Autores: Suélen dos Santos Pezzi, Alex Eckert, Geisebel dos Santos Pezzi, Mayara Pires Zanotto. A Importância da Inteligência Emocional na atuação da Liderança no Ambiente Organizacional. Disponível em:
<http://www.uces.br/etc/conferencias/index.php/mostraucspgga/xxmostrappga/paper/viewFile/6821/2118> Acesso em: 14/04/2021

Autor: MARQUES, José Roberto. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO, POR QUE ELA É TÃO IMPORTANTE? Publicado em 11/09/2018. Disponível em:
<https://www.ibccoaching.com.br/portal/coaching-e-psicologia/inteligencia-emocional-trabalho-importante/> Acesso em: 15/04/2021

Autor: HASSON, Gill. Inteligência emocional no trabalho: saiba como desenvolvê-la. Publicado em 07/12/20. Disponível em:
<https://blog.crossknowledge.com/pt/inteligencia-emocional-no-trabalho/> Acesso em: 09/05/2021

Autor: HALF, Robert. Inteligência emocional: como desenvolver no ambiente corporativo? Publicado em 19/06/2019. Disponível em:
<https://www.roberthalf.com.br/blog/experts/inteligencia-emocional-como-desenvolver-no-ambiente-corporativo-rc>. Acesso em: 11/05/2021

Fonte: Significados. Emoções. Publicado em: 11 dezembro 2017. Disponível em:
<https://www.significados.com.br/emocoes/> Acesso em: 23/04/2021

POR: SALLA, Fernanda. Henri Wallon e o conceito de emoção. Publicado em: 01 de novembro de 2011. Disponível em: <https://novaescola.org.br/conteudo/114/henri-wallon-conceito-emocao> Acesso em: 25/04/2021

Fonte: FIA- Fundação Instituto de Administração. Inteligência Emocional: O que é, Importância e Como Desenvolver. Publicado em: 1 de outubro de 2021, 08:00AM. Disponível em: <https://fia.com.br/blog/inteligencia-emocional/> Acesso em: 27/05/2021

Fonte: Significados. Emoções. Publicado em: 11 dezembro 2017. Disponível em:
<https://www.significados.com.br/emocoes/> Acesso em: 23/04/2021

POR: Fernanda Salla. Henri Wallon e o conceito de emoção. Publicado em: 01 de novembro de 2011. Disponível em: <https://novaescola.org.br/conteudo/114/henri-wallon-conceito-emocao> Acesso em: 25/04/2021

Fonte: Youtube. Canal: Matheus Figueiredo. Ética Inteligência. Publicado em: 6 de abr. de 2020. Disponível em:
Emocional<https://www.youtube.com/watch?v=3v25rrmZ4Mw&feature=youtu.be>
Acesso em: 29/05/2021

Autora: ROSIAK, Silvana Paula. A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL, COMO FERRAMENTA NA OBTENÇÃO DO SUCESSO PROFISSIONAL. Ano 2013. UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE GESTÃO E ECONOMIA. ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE NEGÓCIOS. Disponível em:
http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/3300/1/CT_GN_VII_2012_1_15.pdf
Acesso em: 02/06/2021

Autora: GOULART, Vânia. A importância do gerenciamento das emoções. Publicado em: 27/01/2020. Disponível em: <https://es360.com.br/a-importancia-do-gerenciamento-das-emocoes/> Acesso em: 23/06/2021

Autora: ANAREGA, Renata. Dicas práticas para gerenciar as emoções no ambiente de trabalho. Publicado em: 17/04/2019. Disponível em:
<https://administradores.com.br/artigos/dicas-praticas-para-gerenciar-as-emocoes-no-ambiente-de-trabalho> Acesso em: 23/06/2021

Autores: Harlem Vieira Benevides e Antonio Carlos Estender. A Influência da Qualidade de Vida dos Colaboradores nas Organizações. Publicado em: 23/10/2018. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/ppgadm/article/view/17769> Acesso em: 26/06/2021

Autores: CRISTIANO RODRIGUES MIRANDA e Rita Luciana Saraiva. A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A INFLUÊNCIA NA MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES - UM ESTUDO DE CASO. Publicado em: 04/10/2017. Disponível em:
<http://revista.urcamp.edu.br/index.php/congregaanaismic/article/view/1177> Acesso em: 27/06/2021

Autora: ANA GABRIELA FRANÇO SO DE MEDEIROS. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: A COMPETÊNCIA PARA ALCANÇAR O SUCESSO. Ano: 2018. UNIVERSIDADE DO VALE DO PARAÍBA. FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS COMUNICAÇÃO. Disponível em: <https://biblioteca.univap.br/dados/000042/00004295.pdf> Acesso em: 29/06/2021

Autora: MOREIRA, Vera Lucia. A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZACOES. Publicado em: 10/07/2017. Disponível em: <http://e-revista.unioeste.br/index.php/gestaoedesenvolvimento/article/view/16963/11502> Acesso em: 01/07/2021

Autora: Karen Silva de Souza. Inteligência Emocional e Satisfação no Trabalho. CURSO GESTÃO EM RECURSOS HUMANOS. Ano: 2018. Disponível em: <https://www.passeidireto.com/arquivo/77054165/inteligencia-emocional-e-satisfacao-no-trabalho> Acesso em: 01/07/ 2021

Autora: TAVARES, Lúcia. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A SATISFAÇÃO NO TRABALHO. Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias Escola de Psicologia e Ciências da Vida. Ano: 2013. Disponível em: [https://recil.grupolusofona.pt/jspui/bitstream/10437/4864/1/Tese_Janeiro_LT_CC%20\(1\).pdf](https://recil.grupolusofona.pt/jspui/bitstream/10437/4864/1/Tese_Janeiro_LT_CC%20(1).pdf) Acesso em: 05/07/2021

Autora: LIMA, Bianca. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E SATISFAÇÃO NO TRABALHO. UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Ano: 2019. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/198029> Acesso em: 09/07/2021